

指導老師：萬金生

題目：問題解決模式探討飯店中階主管個案 研究-以總理大餐廳為例

組員：詹雅笙 496M0038 陳佳瑋 496M0085 蕭芝瑩 496M0090 陳柏言 496M0911 吳桓瑄 496D0106

摘要：本專題以質性的方式，探討總理大餐廳的中階主管以何種問題解決模式處理各種大小事務，研究者試圖透過訪談法和現場觀察法以及文獻探討，來了解總理其中階主管個案如何管理及其思考邏輯、解決模式的步驟，並分析總理大餐廳的關鍵成功因素。研究目的宗旨在發現總理中階主管的思考邏輯、領導風格、人格特質、以及在管理過程中所經歷過的問題，最終找出其中階主管的各種特質是否與問題解決模式的各因子有所相關。研究方法包含現場觀察、深度訪談、文獻分析，以收集到相關必要的分析資料，透過所收集的資料，分析及歸納，產出研究的發現。研究的發現，包含了中階主管的人格特質、經營理念及策略、問題解決模式運用、人事管理上所遇到的困難及總理的關鍵成功因素，經由上述幾個主題的討論，歸納出未來學生畢業後進入職場成為中階主管所需具備特質與能力。

關鍵詞：中階主管、問題解決模式、關鍵成功因素、人格特質